

《系统致胜—高效物业收费技能提升》

主讲：秦超老师

【课程背景】

物业收费与欠费一直是物业企业的重点难点工作，传统的催费工作，仅聚焦于“点”的工作，忽略的物业费与物业服务是一相辅相成的系统性问题。因此，我们不仅要提升收费的技能与方法，更要以经营的眼光系统的学习物业费收费的策略与方法，才能更加高效的实现物业费的收取。

【课程收益】

1. 分析物业费给予欠费的原因和法律依据
2. 掌握物业费收取的三项策略
3. 学会物业费收取前的分析与准备
4. 学习物业费收取的九大技巧
5. 掌握收费后的服务方式

【课程对象】

一线员工及项目管理人员

【课程时间】

1天（6小时/天）

【课程大纲】

一、物业费与欠费分析

- 1、物业费的含义和构成
 - (1) 什么是物业费
 - (2) 物业费涵盖了哪些内容
- 2、业主欠缴物业费的原因及分析
 - (1) 不知情欠费
 - (2) 理由借口欠费
 - (3) 恶意欠费
 - (4) 业主欠费的主要理由
 - (5) 针对物业服务费的法律依据

分组讨论：业主不交物业费的原因及对策

二、物业费催收策略

1. 物业收费不是后置工作，而是一项系统性的工作
 - (1) 服务与收费的关系
 - (2) 业主满意度与收费的关系
 - (3) 过程引导与收费的欢喜
2. 主动经营—物业费收取的升级战法
 - (1) 物业费收取的重要前提：主动营造客户满意度
 - ① 满意度的来源
 - ② 主动营造满意的核心：注意力的价值

研讨：如何把握客户的注意力？

- (2) 重新注释 MOT 关键时刻
 - ① MOT 关键时刻的价值
 - ② 从被动的关键时刻到主动可控的 MOT 关键时刻是可以营造的！
 - (3) “峰终定律”与“近因效应”在经营客户中的价值

- ① 何为“峰终定律”
- ② 峰终定律中的“两值一线”
- ③ 案例分析：宜家的客户体验“峰终”体验设计案例
- 近因效应近因效应的运用

研讨与分享：峰终定律与近因效应在物业费收取工作中的运用

三、物业费收费技巧

1. 标准催费流程

2. 知己知彼：回款的必要条件

(1) 知己：物业工作盘点

- ① 工作开展情况盘点
- ② 工作结果盘点
- ③ 重点情况盘点

(2) 知彼：业主盘点

- ① 缴费情况盘点
- ② 重点、难点客户梳理
- ③ 重点、难点业主分析：问题分析、沟通风格分析、家庭情况分析

3. 收费前的准备与沟通

(1) 收收费人员准备

- ① 心态准备
- ② 资料准备
- ③ 工具准备

(2) 收费沟通话术

- ① 开场与破冰
- ② 信息告知与确认
- ③ 业主异议处理

4. 收费技巧：三大类型九中技巧的运用

- (1) 适时提醒
- (2) 断其后路
- (3) 苦肉计
- (4) 地毯式轰炸
- (5) 统一战线
- (6) 糖衣炮弹
- (7) 全民动员
- (8) 律师函
- (9) 起诉

5. 催费后的行动

- (1) 结果才是硬道理：催费后黄金 72 小时运用
- (2) 提升业主满意度的契机：收费与服务